



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Competencias profesionales del personal de mesa de
partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este,
2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Manuel Antonio Ordoñez Paucar

ASESOR:

Dr. Felipe Guizado Oscoco

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión en políticas públicas

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico esta tesis principalmente a mi madre quien en vida fue Isabel Paucar Romero; quien es mi pilar más importante, me formo con valores, disciplina y sobre todo con respecto a la dignidad humana, su vida ejemplar de lucha constante de superación me ayudo a salir adelante en los momentos más difíciles. A mi esposa e hijas Anita y Alysson, porque me brindaron su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos

Agradecimiento

Agradezco de manera especial a mi tutor de tesis de pos grado, al Dr. Guizado Oscoco Felipe por su valiosa guía, por su paciencia su tiempo y por toda la colaboración brindada, sin su apoyo no hubiera sido posible la realización de la misma; a mi estimado amigo José Asto Montes quien me brindó su mano cuando pensé en desistir en algún momento del proceso.



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): ORDOÑEZ PAUCAR, MANUEL ANTONIO

Para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL PERSONAL DE MESA DE PARTES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA ESTE, 2018

Fecha: 28 de enero de 2019

Hora: 1:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Noel Alcas Zapata

Firma:

SECRETARIO: Dr. Jesús Enrique Nuñez Untiveros

Firma:

VOCAL: Dr. Felipe Guizado Oscco

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBAR POR MAYORÍA

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....

.....

.....

.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- Mejorar estilo de redacción APA

.....

.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaración de autoría

Yo, Manuel Ordoñez Paucar, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado "Competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018" presentada, en 82 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 05 de enero del 2019



Manuel Ordoñez Paucar

DNI: 09000040

Presentación

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada: “Competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018” en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el título de Magister en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

Esta tesis tiene como objetivo: Determinar el nivel de las competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018, ya que es importante conocer la situación en la que se encuentran los servidores públicos respecto a sus competencias laborales.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación, antecedentes y marco referencial. En el capítulo II se considera los marcos metodológicos o variables. En el capítulo III se considera los resultados. En el capítulo IV se considera las discusiones. En el capítulo V se considera las conclusiones. En el capítulo VI las recomendaciones y en el capítulo VII se considera las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	13
1.1 Planteamiento problemático	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Fundamentación teórica	19
II. Método	25
2.1. Diseño de investigación	26
2.2. Variables, operacionalización	27
2.3. La Población y muestra	27
2.4. Las técnicas para recolección de datos	28
2.5 Validez y confiabilidad	29
2.6. Metodología para el análisis de datos	29
2.7. Aspectos éticos	29
III. Resultados	30
3.1 Presentación de los datos	31
IV. Discusión	35
V. Conclusiones	38
VI. Recomendaciones	40
VII. Referencias	42
Anexos	45
Anexo 1. Matriz de consistencia	46
Anexo 2. Instrumentos	48
Anexo 3. Validez de los instrumentos	55

Anexo 4. Base de datos del spss	58
Anexo 5. Autorización	62

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de las variables	27
Tabla 2. Fiabilidad del instrumento	29
Tabla 3. Presentación de los porcentajes obtenidos por niveles de los usuarios de la mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018 según las competencias	31
Tabla 4. Presentación de los porcentajes obtenidos por niveles de los usuarios de la mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018 según la función técnica	32
Tabla 5. Presentación de los porcentajes obtenidos por niveles de los usuarios de la mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018 según la función metodológica	33
Tabla 6. Presentación de los porcentajes obtenidos por niveles de los usuarios de la mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018 según la función participativa	34

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Datos obtenidos por niveles de los usuarios de la mesa de partes según las competencias profesionales	31
Figura 2. Presentación de porcentajes por niveles de los usuarios de la mesa de partes según la función técnica	32
Figura 3. Presentación de los porcentajes por niveles de los usuarios de la mesa de partes según su función metodológica	33
Figura 4. Presentación de los porcentajes por niveles de los usuarios de la mesa de partes según las funciones participativas	34

Resumen

La presente investigación titulada: Competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018, está centrada en determinar ¿Cuál es el nivel de las competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018?

En cuanto a la metodología es de tipo descriptiva y cuantitativo transversal ya que está orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio temporal dado, adquiriendo información y teorización de la variable para ampliar el cuerpo de conocimientos existentes hasta el momento sobre dichas variables. La muestra está conformada por 108 servidores de la mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este 2018 y como instrumento se utilizó un cuestionario conformado por 18 ítems con la escala de respuesta Likert.

Los resultados de la investigación demuestran que entre el nivel de competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018, es eficiente en 26,9%, poco eficiente en un 55,6% y deficiente en 17,6%

Palabras claves: Competencias, profesional, corte de justicia

Abstract

The present investigation entitled: Professional competences of the staff of the parties of the Superior Court of Justice of Lima East, 2018, is centered in determining what is the level of professional competences of the staff of the parties of the Superior Court of Justice of Lima East, 2018?

Regarding the methodology is descriptive and quantitative cross-sectional since it is oriented to the knowledge of reality as it is presented in a given time space situation, acquiring information and theorization of the variable to expand the body of knowledge existing so far about these variables. The sample is made up of 108 servers from the table of parts of the Superior Court of Justice of Lima East 2018 and as a tool a questionnaire consisting of 18 items with the Likert response scale was used.

The results of the investigation show that between the level of professional competencies of the staff of parties of the Superior Court of Justice Lima East 2018, it is efficient in 26.9%, inefficient in 55.6% and deficient in 17, 6%

Keywords: Competencies, professional, court of justice

Introducción

1.1 Planteamiento problemático

En el contexto mundial el estudio relacionado a nuestra variable de investigación las competencias profesionales tiene un sustento a lo referido por la comunidad europea que asume, luego de una asamblea multinacional (CEA) en Ámsterdam (1997) recomendaban que se debe de dar el reconocimiento a una de las prioridades en función del avance de las capacidades laborales y sociales en función de la búsqueda de la mejora en cuanto a adaptarse al igual que los trabajadores dentro del mercado evolutivo de las condiciones laborales. Ello denota que en la actualidad las grandes naciones altamente desarrolladas son avanzadas muestran su preocupación sobre la manera de poder mantener en el mercado siguiendo con la producción de estos equipos con alta tecnología dado que en los tiempos venideros se necesitará de especialistas y técnicos con capacidades determinadas serán insuficientes. Es por ello que, dado los avances en la tecnología son vertiginosos, los países desarrollados van cambiando sus respectivos planes de estudio tanto en sus instituciones educativas de nivel básico como de las universidades de acuerdo a las necesidades requeridos por el mercado referido a los involucrados en este quehacer con capacidades determinadas.

A nivel nacional la competencia profesional existe información sobre que los profesionales tienen deficiencias para evaluar competencias, no utilizan correctamente técnicas e instrumentos de evaluación, aplicándolos de forma incoherentes y en forma contradictoria, este fenómeno se observa distintas instituciones en la que los profesionales distintos tipos de evaluación. Por ello este sistema presenta serias dificultades en cuanto a la medición de las competencias profesionales, originando muchas veces que los alumnos abandonen las aulas, constituyendo un punto débil en la mayoría de profesores, asimismo en los estudiantes existe cierta disconformidad con las prácticas de varios profesores y demandan que la evaluación sea realizada con mayor eficacia, eficiencia y efectividad. (Hernández 2014).

Según el Boletín Informativo N°50 de fecha Marzo del año 2014 del Poder Judicial “El Magistrado”, revista editada y publicada por el juzgado superior de justicia de Lima, donde concluye que el 37% de todos los participantes expresa su confianza en el Poder que administra justicia, su muestra de estudio fueron los

integrantes de este poder abogados, partes procesales y procuradores , que tienen a su cargo la atención a las personas y la potestad de poder decidir sobre cada uno de los casos que se les presenta.

Existe una evaluación sobre la satisfacción de los usuarios respecto de la atención en cada para de trabajo en la institución indicada y estos documentos elaborado por Vox Populi, dicha institución arriba a resultados muy reveladores a nivel porcentual con el siguiente detalle:

En cada lugar concluye se puede visualizar los ratios confianza en la consulta donde en una determinada sede alcanza un 43%, en la otra el 35%, y en un tercera se obtiene el 42% y finalmente en la sede central el 35%.

Determinando que en la mesa de partes el índice de satisfacción es del 48% es el contacto de atención al público.

En la Corte Suprema de Justicia el ratio de los resultados nos muestra un incremento en cuanto a determinadas apreciaciones y se encuentran en un 58%. En tanto, que a nivel de toda los resultados la apreciación de la eficiencia informática es del 48%; en la CSJ es del 42%, en la sede AV llega al 48%, en AB es del 45% y en la CSJLN-P 52%.

De acuerdo a los instrumentos de medición uno de los factores más representativos de la satisfacción se muestra cuando existe debida atención, en cuanto a la rapidez y eficiencia.

En cuanto a la capacidad de tomar decisiones en jefe o director del Poder Judicial, después de haber presentado todos los estudios, y procesados los datos de la muestra seleccionada que se obtuvo de los participantes que a su vez fueron los mismos clientes que requieren ser atendidos en el poder judicial, cada uno en casos y necesidades específicas, no necesariamente un público en general que nunca ha ido a una Corte o un Juzgado.

Los directivos de del poder judicial, destacan que, al haber obtenido la información del estudio, ya están tomando determinadas opciones y decisiones para la búsqueda de una mejor atención con la información obtenida en este estudio ya se están adoptando decisiones para mejorar el servicio de impartición de justicia en beneficio de los usuarios.

Los responsables de la institución judicial, destacan en la información obtenida de la indagación ya se están adoptando decisiones para plantear mejoras en el servicio de impartición los funcionarios del área de justicia en beneficio de los usuarios.

Percepción del público en general. - Este estudio realizado por la propia institución judicial difiere con la percepción que tiene el público en general de nuestra República, su malestar por el tiempo de espera en la atención en mesa de partes, la forma de ser tratado y especialmente la ausencia de información conlleva al usuario a su descontento de obtener una recta administración de conducta.

Obligando estos hechos a realizar una investigación imparcial sobre la competencia profesional de los servidores administrativos que trabajan en el área de atención a los usuarios de la Sala Superior del poder judicial de Lima como Este, atendiendo que los litigios se desarrollan en una Corte Superior y solo algunos casos se ventilan en la Corte Suprema.

1.2. Trabajos previos

Internacionales

Para los antecedentes a nivel internacional se encuentra a Andrade, (2013), quien presenta un estudio sobre los trabajos antes de culminar los estudios de psicología en los aún estudiantes de la Universidad de Guayaquil, Ecuador, trabaja bajo los parámetros de una investigación de tipo básica descriptiva – exploratoria, asume la experiencia tuvo una buena cantidad de población que son los mismos estudiantes, así como docentes de la facultad de Psicología. Presenta, luego de la investigación una de las conclusiones es que, siendo una profesión involucrada con la educación, el 96% señala que es importante que las instituciones dedicadas a la labor educativa sus estudiantes deben de tener las practicas pre profesionales de manera adecuada y que en el aspecto laboral; el 4% demuestra su desacuerdo, dado que señalan que se pueden desempeñar en otras campos. Entonces se puede afirmar que es posible que las prácticas pre profesionales sean un gran soporte y apoyo para la formación profesional, a ello el 98% indica que su total acuerdo, y recalcan la gran relevancia de la motivación en los participantes y la necesidad de motivar a los alumnos que están desarrollando esta asignatura; el 2% indica que están en desacuerdo.

Así mismo Mendoza (2013) plantea el estudio donde señala la necesidad de medir cómo se adquieren y desarrollan las competencias a nivel profesional durante el ejercicio de la práctica de los distintos niveles la educación, es una tesis sobre la percepción de los estudiantes en función de sus maestros, tiene como visión la de encontrar la relación entre las variables, el estudio es realizado en la universidad complutense de Madrid, trabaja bajo el paradigma básico busca establecer una correlación, no experimental, trabajó con una unidad muestral de 426 profesores, y llega a las afirmaciones donde señala que de acuerdo al estudio es posible afirmar que no hay mayor diferencia entre los futuros docentes con los egresados en cuanto a sus respectivos prácticas educativas, y su calidad es bastante básica

También Mazariegos (2016) presenta un estudio donde se plantea realizar un Análisis sobre los niveles de efectividad de un determinado proceso donde se realiza la certificación de cada capacidad laboral laborales en función de realizar las mejoras en cuanto al desenvolvimiento de los profesionales que trabajan en una Institución de Guatemala, es una investigación correlacional, investigación de tipo diacrónico su muestra fue de 79 sujetos Los mismos que son participantes en la evaluación. Llega a la conclusión más importante que es la existencia de la relación al nivel de desempeño con la certificación, la misma que mejoró a partir de este proceso.

Manrique y Aular de Durán (2017) sustentaron su tesis donde se realiza la evaluación del desempeño de los docentes en instituciones preescolares.

Se presenta como una investigación a nivel descriptivo en el campo y cuyo fin fue establecer las competencias a nivel profesional las mismas que se ven como reflejo durante la labor docente en la etapa educativa Preescolar la cantidad seleccionada como muestra fue de 75 maestros, que fueron seleccionados de manera aleatoria estratificada. La recogida de datos se hizo a través de un instrumento con 75 ítemes, su confiabilidad de Alfa Crombach fue de 0,8839. Sus conclusiones determinan que no todos los profesores lograron llegar a tener competencias y capacidades profesionales necesarias para la práctica docente, las mismas que les que les permitirían mediar el proceso de aprendizaje por competencias en los niños de 3 a 6 años

Del mismo modo Granja (2015) publica un estudio sobre la forma de establecer las competencias de acuerdo a sus cargos y en cada uno de los puestos de la empresa Impofreico S.A, con la finalidad alcanzar el grado académico de Psicóloga a nivel Organizacional. El estudio denota la necesidad de establecer una asociación y nivel de las competencias en el trabajo, luego de realizar la investigación logran establecer determinadas competencias de acuerdo a los puestos de trabajo y los niveles de estudio y preparación encontrada por cada participante y señala que existen, 23 competencias laborales de acuerdo a los procedimientos 42 competencias laborales según el puesto en que se desenvuelven.

Nacionales

Méndez, (2017) presenta su estudio donde propone establecer una relación dentro del trabajo a nivel curricular con el nivel alcanzado en sus capacidades laborales de cada uno de los participantes en la unidad académica de Tele comunicador e informática en la universidad estatal Educación Enrique Guzmán y Valle, 2016, así también presenta su objetivo encontrar un nivel de asociación que existe en la aplicación curricular y el logro alcanzado de las competencias laborales, luego de realizar la investigación y la aplicación de los instrumentos, procesar los datos se obtiene que existe una correlación con un ratio de 0,856, que es el nivel de relación positiva considerable. Por ello se concluye que hay relación entre las variables de trabajo tanto avance curricular con las competencias como docentes.

Casa (2015) elaboró su tesis donde se busca establecer una relación de la realización de gestión a nivel de competencias y por el otro la variable labor o trabajo del personal de administración en un municipio distrital, la investigación estuvo debidamente dimensionada, cada una de las variables, tuvo a 42 administrativos como población y usó como fuente de recopilación de datos un determinado instrumento debidamente validado, la confiabilidad del Alfa de Cronbach fue de 0.812 en el instrumento de recopilación de datos. Sus conclusiones determinan existencia de la asociación entre la gestión por competencia y desempeño laboral según coeficiente de Pearson asimismo su significancia bilateral fue $p < 0.05$ lo que indica que es significativa.

Rojas (2016) desarrollo su tesis formulando la intentar establecer una correlación entra cada competencia profesional y los niveles de y desenvolvimiento de los trabajadores en el INPE 2016, el estudio tuvo dos fuentes para el recojo de datos a nivel de percepción, seleccionó a 115 trabajadores como parte de su muestra, lo que le permite trabajar con la prueba estadística del Rho de Spearmen. Finalmente se obtienen los siguientes resultados que se consideran como conclusiones donde se afirma la existencia de un grado de asociación ($\rho=0,712^{**}$) y su significancia establecida a partir de $p=0,001$.

También se encuentra la propuesta de Bendezú (2016) desarrollo su tesis sobre los niveles de auto eficacia y competencias de un profesional en periodismo, indagación científica que se formula a partir de la necesidad de encontrar un nivel de asociación entre dos categorías como son la autoeficacia y las competencias en los expertos en comunicación. El estudio busca la los niveles de correlación entre estas variables: finalmente en sus conclusiones y como resultados se obtiene que existe relación entre estas dos variables

Del Alva (2016) elaboró su tesis sobre los líderes y las competencias de un determinado profesional, como es el director de una institución en una provincia de Huancavelica. El estudio determina que sí existe relación entre las dos variables, sobre todo cuando determina que la variable independiente influye en la dependiente, Y ello permite precisar que cualquier tipo de liderazgo tiene incidencia en el desempeño y competencia de los trabajadores.

1.3. Fundamentación teórica

Definición de competencia

Para Tobón (2005). Las competencias se pueden definir como un conjunto de procesos complejos de desempeño con idoneidad en un determinado contexto, con responsabilidad del actor.

Según Sladogna (2000) las competencias se entienden como las capacidades complejas que poseen distintos grados de integración y se manifiestan en una gran variedad de situaciones en los diversos ámbitos de la vida humana personal y social, humana

Así mismo la OCDE (2002) formula que una competencia es la capacidad para responder a las exigencias individuales o sociales o para realizar una actividad o una tarea [...] Por tanto cada competencia reposa sobre una combinación de habilidades prácticas y cognitivas interrelacionadas, conocimientos (incluyendo el conocimiento tácito), motivación, valores, actitudes, emociones y otros elementos sociales y de comportamiento que pueden ser movilizados conjuntamente para actuar de manera eficaz.

En ese mismo sentido para la OIT (2013) reitera que se entiende la competencia laboral como la capacidad de ser idóneos durante la ejecución de nuestras labores y por ende ser eficientes, con las requeridas certificaciones para ello.

En tanto en Europa la Dirección General de Educación y Cultura de la Comisión Europea (2004) enfatiza que el uso y adopción de la terminología *competencia* hacen a la combinación de determinadas destrezas, conocimientos, aptitudes y actitudes, y a la inclusión de la disposición para aprender, además del saber cómo. [...] Así mismo tener competencias es fundamental como parte de un paquete multifuncional y transferible de las personas de sus conocimientos, destrezas y actitudes los mismos que los necesitan para su realización y desarrollo personal, inclusión y empleo.

Definición de profesional

En tanto formular la definición de profesional, se debe considerar que éste es en que asume de manera directa cada uno de los impactos de sus actos frente a la sociedad, considerando, de hecho, a todos sus clientes, compañeros de trabajo, empleados, directivos, proveedores, comunidad local... Ellos, como una responsabilidad inherente a su trabajo alcanza también a los impactos de sus acciones sobre él mismo: por ejemplo, sus aprendizajes de conocimientos, capacidades, actitudes, valores y virtudes, y cómo pueden afectar a sus decisiones futuras (Argandoña 2012, p. 75).

En ese mismo sentido Starr, (1982). Precisa que una carrera profesional es considerada como un fenómeno sociocultural en el cual intervienen un conjunto de conocimientos y habilidades, tradiciones, costumbres y prácticas las mismas que

tienen una dependencia directa del contexto económico, social y cultural en el que se desarrolla toda actividad.

De acuerdo a lo que refiere Cleaves (1985), las carreras profesionales “son ocupaciones que necesitan de determinados conocimientos con bastante especialización, capacitación educativa de alto nivel, control sobre el contenido del trabajo, organización propia, autorregulación, altruismo, espíritu de servicio a la comunidad y elevadas normas éticas”. (p. 101)

De acuerdo a los distintos enfoques y propuestas como el socio formativo se focaliza las competencias dentro de la corriente de la educación humanista (Tobón, 2009), que comienza a tener una praxis a partir de la Edad Media (siglo xiii) y a su vez alcanza su máximo apogeo en el renacimiento con el apoyo de la religión. Se entiende que estamos dando privilegio al humanismo como parte del pensamiento humano durante el transcurso de la historia y actualmente no se debería generar estados de desconfianza o incomodidad, dado que el estudio de los valores humanos trasciende el uso privativo del pensamiento a nivel religioso.

En este caso las instituciones educativas es importante considerar los valores dentro de la práctica de la labor docente.

Es importante incorporar en una educación de valores en la escuela promueve el desarrollo integral de la persona, lo que en la actualidad pareciera ser considerado innovador. Se asume que el ser humano no debe de ser considerado un ser independiente menos creador todopoderoso, dado que él pertenece a un grupo social y eso lo hace ser humano: el hecho de convivir con otras personas, la competitividad, el ansia de superación, el razonamiento sobre “lo bueno” y “lo malo” (considerando lo bueno como lo conveniente y lo malo como lo no deseable). Todo esto es parte del nuevo modelo sobre la competencia actual, sobre todo a partir del enfoque socio formativo, que ha retomado plenamente el humanismo, (Tobón y García Fraile, 2010).

Definiciones de la competencia profesional.

Considerando el entendimiento de las competencias devienen de acciones que se ejecutan de acuerdo a las situaciones y problemas de distinto origen y momento, y para ello es importante disponer de un conjunto de actitudes, procedimientos y

conocimientos” Zabala y Arnau (2008) formulamos que es imperativo tener muy claro la disposición y actitud del individuo.

Así mismo en relación a las competencias profesionales se puede afirmar que éstas devienen de todas las capacidades que se intenta practicar durante la formación inicial, y luego éstas se desarrollen en la vida y labor cotidiana durante todo el transcurso de nuestra existencia, lo que al final se llega es aspirar a obtener profesionales reflexivos, cooperativos y muy dispuestos a la formación continua Meza, (2012).

De la misma manera se hace hincapié que las competencias profesionales son adquiridas mediante la educación superior y son valoradas en el mercado laboral éstas mejoran la posibilidad de los individuos que la poseen en conseguir un empleo mediante la formulación de criterios académicos, competencias y calificación profesional que respondan a la demanda del mercado laboral Semejin *et al.* (2005); Manjón y López, (2008).

González y Wagenaar (2003, p. 255), definen a las competencias profesionales como: “una combinación dinámica de atributos, en relación a conocimientos, habilidades, actitudes y responsabilidades, que describen los resultados del aprendizaje de un programa educativo o lo que los alumnos son capaces de demostrar al final de un proceso educativo”.

Paradigma de la competencia profesional.

Para encontrar los paradigmas se debe hacer hincapié en los enfoques de competencias profesionales que según La Rosa (2013) quién formula tres enfoques: conductista (características del individuo), funcionalista (capacidad de desempeño) y constructivista (logro por objetivo).

El enfoque de conductismo: fundamentada de acuerdo a las características de las personas que se manifiestan en su conducta para alcanzar un determinado nivel de desenvolvimiento de mayor nivel.

El enfoque del funcionalismo es contrario a la propuesta anterior y lo enfoca en la ejecución de diversas actividades a fin de alcanzar determinados resultados para lograr la producción.

El enfoque del constructivismo este se enfoca en valorar las relaciones e interacción entre las personas, así también las actividades en grupos y el entorno.

Luego de la presentación de todo este contexto y el sustento teórico se formula la siguiente interrogante a manera de presentación del problema a investigar;

¿Cuál es el nivel de competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018?

Problemas específicos

Se formulan, a su vez y a partir de las dimensiones que constituyen la variable de estudio los problemas específicos

1 ¿Cuál es el nivel de competencias técnica del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018?

2 ¿Cuál es el nivel de competencias metodológica del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018?

3 ¿Cuál es el nivel de competencias participativa del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este 2018

El sustento y la necesidad de la indagación científica se presentan en la justificación a nivel teórico que se afirma en la propuesta de los fundamentos teóricos con fuentes pertinentes y el aporte a nivel del análisis de los mismos, mismos que servirá para las propuestas posteriores.

A su vez el estudio se justifica a nivel práctico a partir de la necesidad de realizar una indagación objetiva de un fenómeno determinado, a fin del conocimiento de la realizada y posteriormente brindar sugerencias y aportes para la mejora y cambio de la situación problema que se encontró.

En cuanto a los procesos metodológicos, la indagación se justifica porque tiene por finalidad contribuir con aportes a nuevas propuestas investigativas, a pesar de ser descriptivos relacionados con las capacidades y habilidades en el trabajo de las personas involucrada, hacer una determinada medición siguiendo los pasos y procedimientos metodológicos determinados y así poder encontrar todos los aspectos relacionados a la competencia profesional, del personal de mesa de

partes del Poder judicial Lima Este, asimismo los instrumentos serán validados y confiables, estandarizados pudiéndose emplear en otros trabajos de investigación.

Siguiendo los procedimientos metodológicos no se plantean las hipótesis por el carácter y nivel de investigación elegida que a decir de Hernández (2010), de acuerdo al alcance inicial de la investigación, no todo estudio debe llevar hipótesis.

Así mismo se formulan los objetivos que se pretende lograr en el estudio presente, como objetivo a nivel general:

Describir el nivel de competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018.

A su vez se tiene objetivos específicos.

O.E. 1

Establecer el nivel de competencias técnica del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018

O.E. 2

Establecer el nivel de competencias metodológica del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018

O. E. 3

Describir el nivel de competencias participativa del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018

II. Método

2.1. Diseño de investigación

Según lo postulado por Sánchez y Reyes (2006) el tipo de investigación de acuerdo al fin que se busca es básica o también muy de concepto muy similar sustantiva “Se entiende como aquella investigación que está enfocada a la búsqueda de nuevos conocimientos y sobre todo otros campos de investigación sin la necesidad de tener una finalidad práctica puntual o inmediata”. (p. 122)

Así mismo se debe precisar que la indagación es básica, según Hernández, et al. (2010) estos estudios “tratan de no hacer variar en intencionalmente ninguna de las variables y solo se va a observar lo que ocurre con cada una de las otras variables” (p.149).

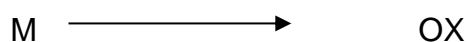
El estudio se enmarca dentro de los parámetros de lo cuantitativo, y a decir de Hernández, et.al. (2010) “los enfoques cuantitativos hacen uso del proceso de recolección de datos procesarlos y luego probar hipótesis, todo ello sustentado en la medición numérica y la conclusión del análisis estadístico para comprobar las teorías.(p.4)

El estudio tiene su procesamiento bajo el marco del método descriptivo

Se precisa también que tiene el diseño no experimental, de corte transversal.

Así mismo cabe mencionar que al no hacer experimento, se entiende que no se manipularon las categorías y solo se observa en hecho como está presentando en su ambiente real y luego se pasa a analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

A continuación se muestra el esquema:



De ello:

M = Muestra

OX = la observación realizada

2.2. Variables, operacionalización

Variable: Competencias profesionales

Definición conceptual

Echeverría (2005) que la competencia de acción profesional se compone de cuatro saberes básicos: saber técnico, saber metodológico o saber hacer, saber estar y participar y saber personal o saber ser.

Definición operacional

Está conformado por las dimensiones técnica, metodológica, y participativa.

Tabla 1.

Operacionalización de las variables

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Niveles y rangos
Dimensión técnica	Innovación y liderazgo	1,2,3,4,5, 6,7,8	Nunca (1)	Baja
Dimensión metodológica	Uso de estrategias y procedimientos	9,10,11,12, 13,	Casi nunca (2)	Regular
			A veces (3)	Alta
Dimensión participativa	Ética	14, 15,16,17,	Casi siempre (4)	
	Responsabilidad		Siempre (5)	

2

Se considera una población que estará constituida en 36 mesas o áreas de atención a los usuarios de la Corte Superior de justicia de Lima Este.

Se considera población a la totalidad de individuos que se ubican en un espacio establecido y que se sitúan de acuerdo a un conjunto de características comunes que los agrupan. Sampieri, (2010).

La Muestra

La muestra se considera a todos los 108 servidores de la mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este 2018

Asimismo, Sampieri, (2010). Refiere que esta fracción de la población está compuesta por otro grupo más pequeño que del cual se recolectará Señala que una muestra es un aquella compuesta por un pequeño grupo que es parte de la población total que serán la fuente para la aplicación de los instrumentos para recopilar los datos necesaios, con la precisión de que debe de ser representativa de la mencionada población”.

2.4. Las técnicas para recolección de datos

Según el diseño de investigación se considera necesario y pertinente tomar la técnica de la encuesta de la variable de Competencias profesionales

Instrumento para la recolección

El estudio hará uso de un cuestionario conformado por 18 items

Ficha Descriptiva

Denominación: Escala valorativa Likert para determinar la competencia profesional del personal de mesa de partes

Autor del instrumento. Rojas Vega, Edgardo (2017)

Adaptado por: Br. Manuel Antonio Ordoñez Paucar (2018)

Duración: 20´

Administración: Por cada individuo

Aplicación: a todos los usuarios.

Puntaje: calificación manual de 1 - 5

Meta.

Establecer el nivel de competencia profesional del personal de mesa de partes

2.5 Validez y confiabilidad

De acuerdo a lo mencionado se debe de cumplir los requisitos que se exige para que el instrumento sea aplicable y recoja la información que se requiere; por tanto se procede a realizar la validez se ejecutó la evaluación de los expertos, que luego de hacer su revisión aprobaron el instrumento, fueron tres doctores y maestros de la especialidad.

El documento para recopilar la información fue elaborado por Rojas Vega, Edgardo (2008) y es estandarizado.

Confiabilidad

Para encontrar el nivel de fiabilidad se realizó la prueba del alfa de cronbach, cuyos resultados son

Tabla 2.

Fiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Valor del Alfa	N° elementos
,933	18

El nivel del Alfa de Cronbach 0,933 muestra que los ítems del instrumento se encuentran con buena confiabilidad

2.6. Metodología para el análisis de datos

Luego de aprobar el instrumento, se aplicó en la muestra determinada y los datos obtenidos son procesados haciendo uso del Excel y el software SPSS V24 y Excel, para los resultados descriptivos de frecuencias y porcentajes de la variable competencias profesionales

2.7. Aspectos éticos

La indagación realizada estuvo bajo los parámetros de la honestidad y transparencia la obtención de datos, la investigación se elaboró cuidando la parte ética que se adecue a la disposición del reglamento de la Universidad César Vallejo. A su vez se considera que de acuerdo al tipo, diseño y enfoque seleccionados se redactaron todas las fuentes y teorías con las referencias bibliográficas y en línea de datos confiables.

III. Resultados

3.1 Presentación de los datos

Presentación de los resultados de la variable de estudio: Competencia profesional del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018.

Tabla 3.

Presentación de los porcentajes obtenidos por niveles de los usuarios de la mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018 según las competencias

-Competencias profesionales personal de mesa de partes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	19	17,6	17,6	17,6
	Poco eficiente	60	55,6	55,6	73,1
	Eficiente	29	26,9	26,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	



Figura 1. Datos obtenidos por niveles de los usuarios de la mesa de partes según las competencias profesionales.

Detalle

Los datos que se obtienen en la tabla y figura, se observan que el 17,6 % de los usuarios de la mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018 consideran que las competencias profesionales del personal a cargo son deficientes, el 55,6 % poco eficiente y el 26,9 % eficiente

Presentación de e los resultados del componente: Técnica

Tabla 4.

Presentación de los porcentajes obtenidos por niveles de los usuarios de la mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018 según la función técnica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	18	16,7	16,7	16,7
	Poco eficiente	68	63,0	63,0	79,6
	Eficiente	22	20,4	20,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

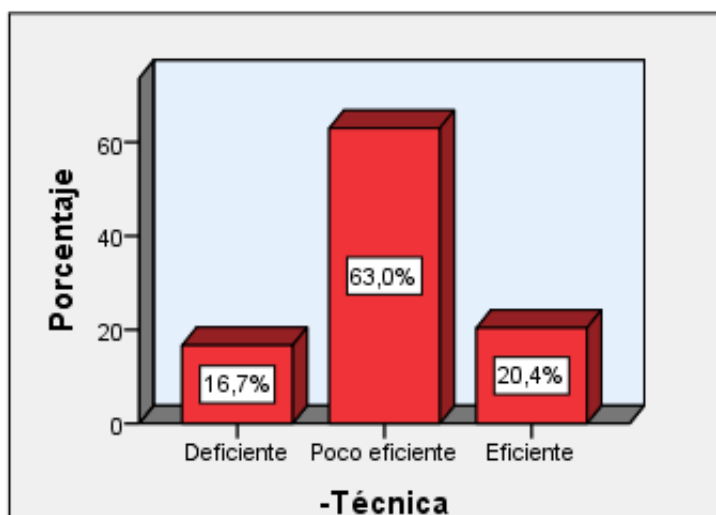


Figura 2. Presentación de porcentajes por niveles de los usuarios de la mesa de partes según la función técnica

Interpretación

De los resultados obtenidos en la tabla y figura, se observa que el 16,7 % de los usuarios de la mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018

consideran que la función técnica del personal a cargo es deficiente, el 63 % poco eficiente y el 20,4 % eficiente.

Presentación de resultados del componente: Metodológica

Tabla 5.

Presentación de los porcentajes obtenidos por niveles de los usuarios de la mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018 según la función metodológica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	21	19,4	19,4	19,4
	Poco eficiente	48	44,4	44,4	63,9
	Eficiente	39	36,1	36,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

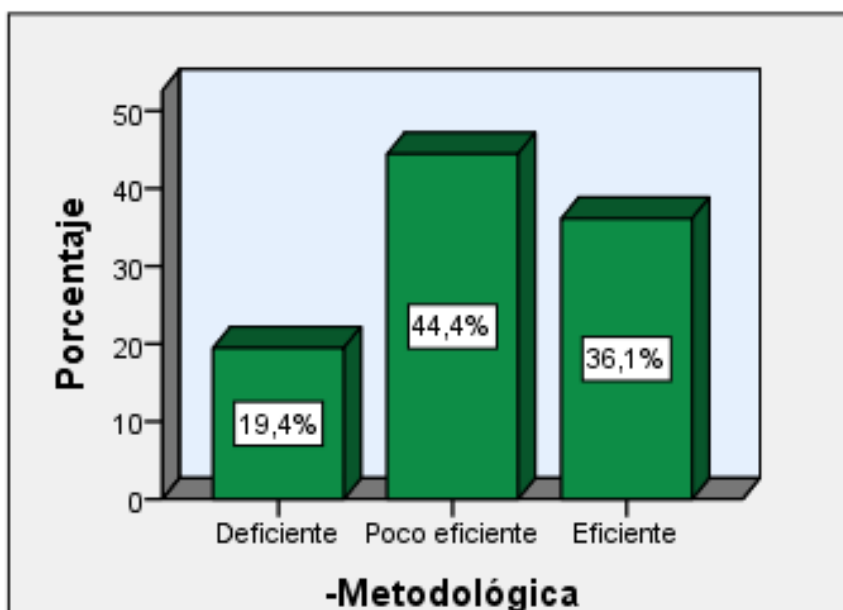


Figura 3. Presentación de los porcentajes por niveles de los usuarios de la mesa de partes según su función metodológica

Detalle

Los datos encontrados se detallan en la tabla y figura, se observa que el 19,4 % de los usuarios de la mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018

consideran que la función metodológica del personal a cargo es deficiente, el 44,4 % poco eficiente y el 36,1% eficiente.

Presentación de los resultados del componente: Participativa

Tabla 6.

Presentación de los porcentajes obtenidos por niveles de los usuarios de la mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018 según la función participativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	24	22,2	22,2	22,2
	Poco eficiente	50	46,3	46,3	68,5
	Eficiente	34	31,5	31,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

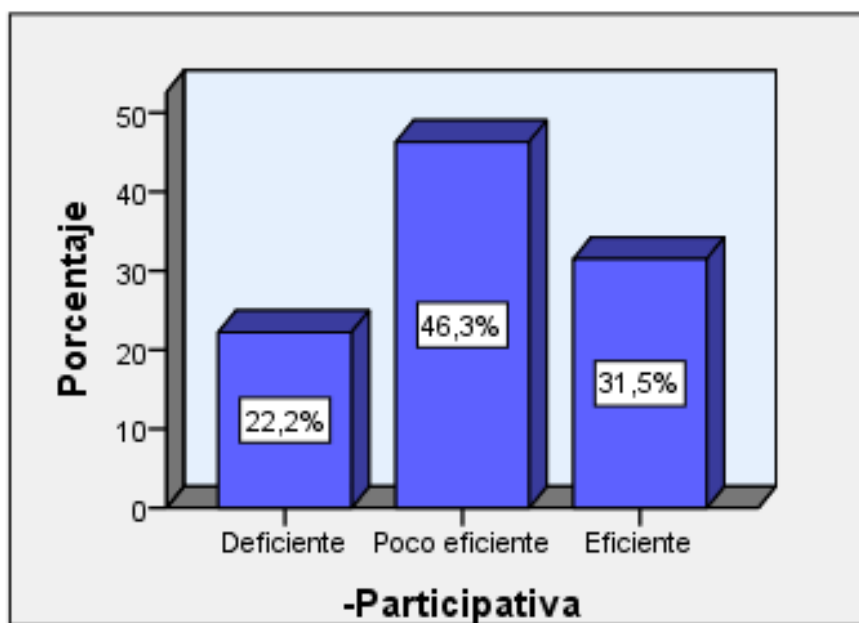


Figura 4. Presentación de los porcentajes por niveles de los usuarios de la mesa de partes según las funciones participativas

Detalle

Los datos encontrados en la tabla y figura, se puede observar que el 22,2 % de los usuarios de la mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018 consideran que la función participativa del personal a cargo es deficiente, el 46,3 % poco eficiente y el 31,5% eficiente.

IV. Discusión

Luego de procesar los datos sobre la variable competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018, se observa que el 17,6 % de los usuarios de la mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018 consideran que las competencias profesionales del personal a cargo son deficientes, el 55,6 % poco eficiente y el 26,9 % eficiente. Estos resultados se asemejan a los hallazgos encontrados por Mazariegos (2016) en su estudio que pretende realizar una descripción analítica sobre la efectividad de un determinado proceso de certificación de la calidad en un área del campo laboral y sus competencias, y así poder sugerir en qué se puede mejorar, el objetivo de la investigación es la de establecer una mejoría de las capacidades de los trabajadores en cuanto a su labor en su Institución que es pública en Guatemala mediante una evaluación con fines de Certificación, el estudio se enmarca dentro de los paradigmas de una correlación, investigación de tipo diacrónico su muestra fue de 79 sujetos quienes fueron los que completaron los registros de evidencia de la investigación ; arriba a los resultados que se pueden sintetizar en que luego de haber realizado las certificaciones necesarias o planteadas por la jefatura, se logran muchas mejoras en cuanto al cumplimiento de las funciones y el trabajo más eficiente de los empleados. Así también el estudio realizado por Mendoza (2013) en su tesis sobre la distintas formas para adquirir determinadas competencias laborales a través de la práctica y la experimentación, este estudio logra mejoras en la labor diaria con la adquisición constante de determinadas competencias., en el campo educativo.

En el objetivo uno sobre los niveles de los usuarios de la mesa de partes según la función técnica se observa que el 16,7 % de los usuarios de la mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018 consideran que la función técnica del personal a cargo es deficiente, el 63 % poco eficiente y el 20,4 % eficiente. Resultados que de alguna manera en cuanto a la parte descriptiva se asemejan a los encontrados por Andrade que en el 2013 formula y presenta el estudio, donde evalúa las actividades de los *pre-Profesionales durante el desenvolvimiento de los futuros profesionales y su eficiencia como competencia profesional que ya deben de tener y que se consideran como futuros profesionales, ello ayudará a la mejora de su formación profesional. El estudio considera a 264 estudiantes y 20 docentes y lo más relevante de su conclusión es que el 96% cree*

que es importante la práctica de sus funciones en las instituciones educativas y de esa manera desarrollar nuevas aptitudes ya en su futuro ámbito laboral.

Para el objetivo dos sobre los niveles de los usuarios de la mesa de partes según su función metodológica se observa que el 19,4 % de los usuarios de la mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018 consideran que la función metodológica del personal a cargo es deficiente, el 44,4 % poco eficiente y el 36,1% eficiente. Resultados que tienen semejanza a los encontrados por Granja que, en el 2015, formula un estudio que tiene como componentes las *competencias laborales, pero en un ámbito de nivel, cargo y rendimiento. Arriba a conclusiones concomitantes a los que se presenta el estudio, señalando que las competencias laborales deben de considerar el nivel de la organización, el nivel de procesos y los puestos clave.*

Y finalmente, en el objetivo tres sobre los niveles de los usuarios de la mesa de partes según las funciones participativas se observa que el 22,2 % de los usuarios de la mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018 consideran que la función participativa del personal a cargo es deficiente, el 46,3 % poco eficiente y el 31,5% eficiente. Resultados que tienen semejanza con los encontrados por Casa (2015) elaboró su tesis de nombre *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo*, el estudio logra determinar la relación entre ambas variables con un coeficiente de Pearson asimismo su significancia bilateral fue $p < 0.05$ lo que indica que es significativa.

V. Conclusiones

- Primera El nivel de competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018, es eficiente en 26,9%, poco eficiente en un 55,6% y deficiente en 17,6%
- Segunda El nivel de competencias técnica del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018, es eficiente en 20,4%, es poco eficiente en un 63% y deficiente en 16,7%
- Tercera El nivel de competencias metodológica del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018, es eficiente en 31,1%, es poco eficiente en un 44,4% y deficiente en 19,4%
- Cuarta El nivel de competencias participativa del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018, es eficiente en 31,5%, es poco eficiente en un 46,3% y deficiente en 22,2%

VI. Recomendaciones

- Primera A la administración de la Corte Superior de Justicia Lima Este realizar distintas actividades de capacitación y actualización del personal a fin de mejorar sus competencias, dados los resultados que demuestran aún no es eficiente esta característica en los trabajadores de esta instancia.
- Segunda A los trabajadores, buscar mecanismos a fin de mejorar sus competencias técnicas para la mejora de la atención al personal en la Corte Superior de Justicia Lima Este, dado que es de suma necesidad a partir de la propia iniciativa mejorar sus distintas habilidades ´para mejorar su desempeño técnico.
- Tercera A la gerencia y administración de la Corte Superior de Justicia Lima Este promover cursos de mejora continua en cuanto a las competencias metodológicas del personal.
- Cuarta A las personas que realizan investigación, profundizar este tipo de estudio y en cuanto a las competencias del personal de este tipo de instituciones dada la importancia de mejorar los servicios y determinar las razones de las falencia e ineficiencias.

VII. Referencias

- Andrade, P. (2013). *Prácticas pre-Profesionales para el desarrollo de competencias de los estudiantes de Psicología Educativa de la Universidad Laica Vicente Roca fuerte.*
- Mendoza M. (2013). *Adquisición y desarrollo de competencias profesionales en el prácticum de los grados de magisterio: estudio empírico desde la perspectiva de los estudiantes.*
- Mazariegos M. (2016). *Análisis de la efectividad del proceso de certificación basado en competencias laborales para mejorar el desempeño del personal que labora en una Institución Pública de Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala.*
- Manrique G., Marcano N. Aular de Durán J. (2017). *Las competencias profesionales del docente de la etapa preescolar del nivel de educación inicial.*
- Granja S. (2015). *Determinación de competencias laborales a nivel de puestos, procesos y organización en la Empresa Impofreico S.A, para obtener el título de Psicóloga Organizacional.*
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación (5º ed.). México: Mc Graw Hill/ Interamericana de C.V: Editores, S.A.*
- Méndez, L. (2017). *Desarrollo curricular y el logro de competencias profesionales en estudiantes de telecomunicaciones e informática de la universidad nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2016, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle “Alma Máter del Magisterio Nacional”.*
- Casa M. (2015). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de san jerónimo – 2015, Universidad Nacional José María Arguedas, Perú.*
- Rojas E. (2016). *Competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central instituto nacional penitenciario 2016, tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.*

- Bendezú J. (2016). *Autoeficacia y competencias profesionales del periodista de los estudiantes de IX y X ciclo de comunicaciones en la Universidad César Vallejo, 2015, tesis para optar el grado de tesis para optar el grado académico de magíster en docencia universitaria.*
- Del Alva J. (2016). *Liderazgo y competencia profesional del director en el desempeño docente de instituciones educativas del distrito de Acobamba, Huancavelica – 2015, tesis para optar el grado académico de: doctor en educación.*
- Sogues, M., & Flores, O. (2010). *Competencias profesionales de un perfil psicopedagógico en el proceso de incorporación de las tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a la docencia universitaria.* España.
- Tobón Tobón S. (2015). *Formación integral y competencias,* Perú, Editorial Macro.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Problema general ¿Cuál es el nivel de competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018?	Objetivo general Describir el nivel de competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018	Dimensión técnica	Innovación y liderazgo	1,2,3,4,5, 6,7,8	Nunca (1)	Baja
Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de competencias técnica del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018?	Objetivos específicos Establecer el nivel de competencias técnica del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018	Dimensión metodológica	Uso de estrategias y procedimientos	9,10,11,12, 13,	Casi nunca (2)	Regular
¿Cuál es el nivel de competencias metodológica del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018?	Establecer el nivel de competencias metodológica del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018	Dimensión participativa	Ética Responsabilidad Relación con el trabajo y sus compañeros	14, 15,16,17,	A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alta
¿Cuál es el nivel de competencias participativa del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018?	Describir el nivel de competencias participativa del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia Lima Este 2018					

TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS
<p>TIPO: El tipo de investigación es básica, descriptivo, transversal.</p> <p>Diseño de investigación Es no experimental ya que no se manipulará las variables</p> <p>El diseño de la presente investigación se encuentra en la siguiente figura :</p> <p>m \longrightarrow</p> <p>OX</p> <p>Dónde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>OX = Observación de la variable</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>La población de estudio está conformada por 36 mesas de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este.</p> <p>MUESTRA:</p> <hr/> <p>Conformada por 108 servidores administrativos de la mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este 2018.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>En escala de Likert</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>El análisis descriptivo ayudará a observar el conocimiento de la muestra en estudio, a través de tablas y figuras para describir las variables de estudio</p> <p>Software SPSS Versión 23 Se utiliza encuesta likert</p>

Anexo 2. Instrumentos

INSTRUMENTO CUESTIONARIO: COMPETENCIAS PROFESIONALES

INSTRUCCIONES.

A continuación se presenta un conjunto de diferentes situaciones que tratan sobre competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018:

Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. Para cada frase encontrará en la tarjeta de respuesta cinco columnas: 1,2,3,4,5. En ellas anotará sus respuestas. Para hacerlo bastará con que marque usted una X en la columna que mejor describe su caso particular. Marque de acuerdo con la siguiente clave:

Nunca	1	Casi nunca	2	Algunas veces	3	Casi siempre	4	Siempre	5
-------	---	------------	---	---------------	---	--------------	---	---------	---

Variable 1: SELECCIÓN DEL PERSONAL

ÍTEM		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: TECNICA						
1	El personal de mesa de partes solicita información a los demás acerca de sus fortalezas y debilidades para su mejora personal					
2	El personal de mesa de partes cuando recibe comentarios negativos, no se molesta ni se pone a la defensiva.					
3	El personal de mesa de partes utiliza métodos eficaces de administración de tiempo.					
4	El personal de mesa de partes mantiene una relación abierta y confiada con sus demás colegas.					
5	El personal de mesa de partes prioriza una lista de asuntos pendientes					
6	El personal de mesa de partes prioriza las tareas que tienes que realizar					
7	El personal de mesa de partes evita escoger una solución hasta que haya desarrollado muchas alternativas posibles					
DIMENSIÓN: METODOLOGICA		1	2	3	4	5
8	El personal de mesa de partes cumple con las normas establecidas en la institución					
9	El personal de mesa de partes resuelve los conflictos laborales con equidad					
10	El personal de mesa de partes se pronuncia a favor de sus compañeros según su criterio personal y uniforme.					
11	El personal de mesa de partes no muestra prejuicios no tiene favoritos con los trabajadores.					
DIMENSIÓN: PARTICIPATIVA		1	2	3	4	5
12	El personal de mesa de partes ayuda a sus compañeros de trabajo a sentirse competente en su trabajo.					
13	El personal de mesa de partes facilita la información que los compañeros requieren para lograr sus tareas					
14	El personal de mesa de partes resalta el impacto importante que tiene el trabajo de todos los trabajadores como equipo					
15	El personal de mesa de partes alienta y orienta a todos sus equipos de trabajo para mejorar su desempeño y resultados en sus actividades laborales					
16	El personal de mesa de partes promueve actitudes positivas en el trabajo, la risa y el ambiente agradable.					
17	El personal de mesa de partes en una situación de conflicto trata de aliviar la situación					
18	El personal de mesa de partes reconoce públicamente los esfuerzos de sus trabajadores					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPETENCIAS PROFESIONALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: TECNICA								
1	El personal de mesa de partes solicita información a los demás acerca de sus fortalezas y debilidades para su mejora personal	✓		✓		✓		
2	El personal de mesa de partes cuando recibe comentarios negativos, no se molesta ni se pone a la defensiva.	✓		✓		✓		
3	El personal de mesa de partes utiliza métodos eficaces de administración de tiempo.	✓		✓		✓		
4	El personal de mesa de partes mantiene una relación abierta y confiada con sus demás colegas.	✓		✓		✓		
5	El personal de mesa de partes prioriza una lista de asuntos pendientes	✓		✓		✓		
6	El personal de mesa de partes prioriza las tareas que tienes que realizar	✓		✓		✓		
7	El personal de mesa de partes evita escoger una solución hasta que haya desarrollado muchas alternativas posibles	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No	
DIMENSIÓN: METODOLOGICA								
8	El personal de mesa de partes cumple con las normas establecidas en la institución	✓		✓		✓		
9	El personal de mesa de partes resuelve los conflictos laborales con equidad.	✓		✓		✓		
10	El personal de mesa de partes se pronuncia a favor de sus compañeros según su criterio personal y uniforme.	✓		✓		✓		
11	El personal de mesa de partes no muestra prejuicios ni tonos favoritos con los trabajadores.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN: PARTICIPATIVA							
		Si	No	Si	No	Si	No
12	El personal de mesa de partes ayuda a sus compañeros de trabajo a sentirse competente en su trabajo.	✓		✓		✓	
13	El personal de mesa de partes facilita la información que los compañeros requieren para lograr sus tareas	✓		✓		✓	
14	El personal de mesa de partes resalta el impacto importante que tiene el trabajo de todos los trabajadores como equipo	✓		✓		✓	
15	El personal de mesa de partes alienta y orienta a todos sus equipos de trabajo para mejorar su desempeño y resultados en sus actividades laborales	✓		✓		✓	
16	El personal de mesa de partes promueve actitudes positivas en el trabajo, la risa y el ambiente agradable.	✓		✓		✓	
17	El personal de mesa de partes en una situación de conflicto trata de aliviar la situación	✓		✓		✓	
18	El personal de mesa de partes reconoce públicamente los esfuerzos de sus trabajadores	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [☒]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr Mg:

ALCAR ZAPATA NOEL

DNI: *08167282*

Especialidad del validador:

Temático

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

24 de *11* del 20*18*

[Firma]
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPETENCIAS PROFESIONALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: TECNICA								
1	El personal de mesa de partes solicita información a los demás acerca de sus fortalezas y debilidades para su mejora personal	✓		✓		✓		
2	El personal de mesa de partes cuando recibe comentarios negativos, no se molesta ni se pone a la defensiva.	✓		✓		✓		
3	El personal de mesa de partes utiliza métodos eficaces de administración de tiempo.	✓		✓		✓		
4	El personal de mesa de partes mantiene una relación abierta y confiada con sus demás colegas.	✓		✓		✓		
5	El personal de mesa de partes prioriza una lista de asuntos pendientes	✓		✓		✓		
6	El personal de mesa de partes prioriza las tareas que tienes que realizar	✓		✓		✓		
7	El personal de mesa de partes evita escoger una solución hasta que haya desarrollado muchas alternativas posibles	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No	
DIMENSIÓN: METODOLOGICA								
8	El personal de mesa de partes cumple con las normas establecidas en la institución	✓		✓		✓		
9	El personal de mesa de partes resuelve los conflictos laborales con equidad.	✓		✓		✓		
10	El personal de mesa de partes se pronuncia a favor de sus compañeros según su criterio personal y uniforme.	✓		✓		✓		
11	El personal de mesa de partes no muestra prejuicios no tonos favoritos con los trabajadores.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN: PARTICIPATIVA							
12	El personal de mesa de partes ayuda a sus compañeros de trabajo a sentirse competente en su trabajo.	Si	No	Si	No	Si	No
		✓		✓		✓	
13	El personal de mesa de partes facilita la información que los compañeros requieren para lograr sus tareas	Si	No	Si	No	Si	No
		✓		✓		✓	
14	El personal de mesa de partes resalta el impacto importante que tiene el trabajo de todos los trabajadores como equipo	Si	No	Si	No	Si	No
		✓		✓		✓	
15	El personal de mesa de partes alienta y orienta a todos sus equipos de trabajo para mejorar su desempeño y resultados en sus actividades laborales	Si	No	Si	No	Si	No
		✓		✓		✓	
16	El personal de mesa de partes promueve actitudes positivas en el trabajo, la risa y el ambiente agradable.	Si	No	Si	No	Si	No
		✓		✓		✓	
17	El personal de mesa de partes en una situación de conflicto trata de aliviar la situación	Si	No	Si	No	Si	No
		✓		✓		✓	
18	El personal de mesa de partes reconoce públicamente los esfuerzos de sus trabajadores	Si	No	Si	No	Si	No
		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Guzmán Ordoñez Felipe DNI: 34169557

Especialidad del validador: Docente metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

29 de 11 del 2010


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPETENCIAS PROFESIONALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: TECNICA								
1	El personal de mesa de partes solicita información a los demás acerca de sus fortalezas y debilidades para su mejora personal	✓		✓		✓		
2	El personal de mesa de partes cuando recibe comentarios negativos, no se molesta ni se pone a la defensiva.	✓		✓		✓		
3	El personal de mesa de partes utiliza métodos eficaces de administración de tiempo.	✓		✓		✓		
4	El personal de mesa de partes mantiene una relación abierta y confiada con sus demás colegas.	✓		✓		✓		
5	El personal de mesa de partes prioriza una lista de asuntos pendientes	✓		✓		✓		
6	El personal de mesa de partes prioriza las tareas que tienes que realizar	✓		✓		✓		
7	El personal de mesa de partes evita escoger una solución hasta que haya desarrollado muchas alternativas posibles	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No	
DIMENSIÓN: METODOLOGICA								
8	El personal de mesa de partes cumple con las normas establecidas en la institución	✓		✓		✓		
9	El personal de mesa de partes resuelve los conflictos laborales con equidad.	✓		✓		✓		
10	El personal de mesa de partes se pronuncia a favor de sus compañeros según su criterio personal y uniforme.	✓		✓		✓		
11	El personal de mesa de partes no muestra prejuicios no tonos favoritos con los trabajadores.	✓		✓		✓		

	DIMENSIÓN: PARTICIPATIVA							
		Si	No	Si	No	Si	No	
12	El personal de mesa de partes ayuda a sus compañeros de trabajo a sentirse competente en su trabajo.							
13	El personal de mesa de partes facilita la información que los compañeros requieren para lograr sus tareas	✓		✓		✓		
14	El personal de mesa de partes resalta el impacto importante que tiene el trabajo de todos los trabajadores como equipo	✓		✓		✓		
15	El personal de mesa de partes alienta y orienta a todos sus equipos de trabajo para mejorar su desempeño y resultados en sus actividades laborales	✓		✓		✓		
16	El personal de mesa de partes promueve actitudes positivas en el trabajo, la risa y el ambiente agradable.	✓		✓		✓		
17	El personal de mesa de partes en una situación de conflicto trata de aliviar la situación	✓		✓		✓		
18	El personal de mesa de partes reconoce públicamente los esfuerzos de sus trabajadores	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒

Aplicable después de corregir ☐

No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg:

Dr. Carlos Humberto León Tobón

DNI:

43580084

Especialidad del validador:

Metodología en gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....

[Firma]
Firma del Experto Informante.

Anexo 3. Validez de los instrumentos

*SPSS DON MANUEL (1).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: VAR00001 4 Visible: 26 de 26 variables

	VAR0 0001	VAR0 0002	VAR0 0003	VAR0 0004	VAR0 0005	VAR0 0006	VAR0 0007	VAR0 0008	VAR0 0009	VAR0 0010	VAR0 0011	VAR0 0012	VAR0 0013	VAR0 0014
1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	1	2
2	4	5	2	3	2	2	4	4	3	2	5	4	5	4
3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	1	1
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
6	2	4	5	2	5	2	2	5	5	5	5	4	5	5
7	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5
8	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	2	4
9	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	2	4
10	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
11	4	5	2	2	2	2	4	5	5	4	5	4	5	5
12	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
13	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
14	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
15	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	2	2	2
16	4	2	5	2	5	2	2	5	5	4	5	3	5	5
17	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	1	2	2
18	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4
19	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
20	4	2	2	5	2	5	2	5	5	4	5	3	5	5
21	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
22	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

18:01
01/12/2018

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: VAR00001 4 Visible: 26 de 26 variables

	VAR0 0001	VAR0 0002	VAR0 0003	VAR0 0004	VAR0 0005	VAR0 0006	VAR0 0007	VAR0 0008	VAR0 0009	VAR0 0010	VAR0 0011	VAR0 0012	VAR0 0013	VAR0 0014
22	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
23	2	5	2	5	2	2	4	5	5	4	5	5	5	5
24	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
25	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
26	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
27	4	2	2	5	2	4	2	5	4	5	3	5	5	5
28	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
29	4	5	5	2	2	2	4	3	5	5	5	3	5	5
30	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
31	3	1	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5
32	3	3	1	5	4	5	3	3	3	5	3	5	3	3
33	5	3	1	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4
34	3	3	1	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3
35	3	3	1	3	4	3	4	3	2	2	2	4	4	4
36	3	3	1	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3
37	3	4	1	4	5	5	4	3	3	4	4	5	3	3
38	3	3	1	3	5	5	3	3	4	4	5	4	4	3
39	3	2	1	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3
40	3	2	1	4	5	5	3	3	2	3	1	4	3	3
41	3	2	1	3	5	5	3	4	3	3	3	4	3	3
42	3	2	1	4	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4
43	3	1	1	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

18:01
01/12/2018

*SPSS DON MANUEL (1).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
4	VAR00004	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
5	VAR00005	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
6	VAR00006	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
7	VAR00007	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
8	VAR00008	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
9	VAR00009	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
10	VAR00010	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
11	VAR00011	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
12	VAR00012	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
13	VAR00013	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
14	VAR00014	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
15	VAR00015	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
16	VAR00016	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
17	VAR00017	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
18	VAR00018	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
19	COMPPROF	Numérico	8	0	Competencias ...	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Escala	Entrada
20	VAR00019	Numérico	8	0	-Competencias ...	{1, Deficient...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
21	TEC	Numérico	8	0	Técnica	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Escala	Entrada
22	VAR00020	Numérico	8	0	-Técnica	{1, Deficient...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
23	METODOL	Numérico	8	0	Metodológica	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
24	VAR00021	Numérico	8	0	-Metodológica	{1, Deficient...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
25	PARTCIP	Numérico	8	0	Participativa	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Escala	Entrada
26	VAR00022	Numérico	8	0	-Participativa	{1, Deficient...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
27											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Anexo 4. Base de datos del spss

Tabla

De confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	18

El valor del Alfa de Cronbach 0,933 muestra que el instrumento de la variable es altamente confiable

Base de datos de la prueba piloto

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	1	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
2	2	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3
3	2	1	1	3	2	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3
4	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
5	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
6	3	1	1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3
7	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4
8	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
10	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	4	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	4	1	1	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2
13	4	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
14	4	1	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
15	2	1	1	3	2	4	2	4	2	2	4	2	2	3	2	2	2	1
16	4	1	1	4	4	4	4	2	2	1	2	3	3	4	4	4	4	4
17	4	2	1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	2	2	4	2
18	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
19	2	1	1	2	2	4	2	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	4
20	2	2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	1	3

Base de datos de la variable competencias profesionales

	TÉCNICA							METODOLÓGICA				PARTICIPATIVA						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	1	2	2	2	1	5
2	4	5	2	3	2	2	4	4	3	2	5	4	5	4	5	4	3	3
3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5
4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	1	1	2	2	2	2
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
6	2	4	5	2	5	2	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
7	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5
8	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	2	4	2	2	5	2
9	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	2	4	2	2	2	1
10	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	1	5
11	4	5	2	2	2	2	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	1	5
12	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	1	5
13	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	1	5
14	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	1	5
15	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	2	2	2	3	3	1	3
16	4	2	5	2	5	2	2	5	5	4	5	3	5	5	4	5	1	5
17	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	1	2	2	2	5	1	2
18	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	1	5
19	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	1	5
20	4	2	2	5	2	5	2	5	5	4	5	3	5	5	4	5	1	5
21	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	1	5
22	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	1	5
23	2	5	2	5	2	2	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	5
24	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	1	5
25	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	1	5
26	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	1	5
27	4	2	2	5	2	4	2	5	4	5	3	5	5	5	4	5	1	5
28	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	1	5
29	4	5	5	2	2	2	4	3	5	5	5	3	5	5	4	5	1	5
30	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	1	5
31	3	1	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	3	5
32	3	3	1	5	4	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	4	4	5
33	5	3	1	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
34	3	3	1	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	5	4	3
35	3	3	1	3	4	3	4	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3
36	3	3	1	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
37	3	4	1	4	5	5	4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3
38	3	3	1	3	5	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3

39	3	2	1	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
40	3	2	1	4	5	5	3	3	2	3	1	4	3	3	3	3	3	3
41	3	2	1	3	5	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
42	3	2	1	4	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
43	3	1	1	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	1	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
45	3	2	1	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3
46	3	2	1	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
47	3	2	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
48	3	2	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
49	3	2	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
50	3	2	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
51	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
52	3	2	1	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
53	3	2	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
54	3	2	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
55	3	2	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
56	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
57	3	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
60	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3
61	3	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
62	3	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
63	3	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
65	3	1	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
66	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
67	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3
68	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2
70	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
71	3	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
72	2	1	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	1	3	2
73	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
74	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
75	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
76	3	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3
77	3	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
78	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
79	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4

80	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
81	3	1	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
82	2	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3
83	2	1	1	3	2	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3
84	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
85	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
86	3	1	1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3
87	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4
88	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
89	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
90	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
91	4	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
92	4	1	1	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2
93	4	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
94	4	1	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
95	2	1	1	3	2	4	2	4	2	2	4	2	2	3	2	2	2	1
96	4	1	1	4	4	4	4	2	2	1	2	3	3	4	4	4	4	4
97	4	2	1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	2	2	4	2
98	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
99	2	1	1	2	2	4	2	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	4
100	2	2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	1	3
101	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2
102	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2
103	2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2
104	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2
105	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2
106	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2
107	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
108	2	3	1	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	1	3	3	2	2

Anexo 5. Autorización



PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

AUTORIZACIÓN

Mediante el presente, el que suscribe, por licencia del Juez Coordinador de la sede Judicial de San Juan de Lurigancho de la Corte Superior de Justicia de Lima Este.

En atención al requerimiento efectuado por el interesado, **autorizo** al Señor **MANUEL ANTONIO ORDOÑEZ PAUCAR** identificado con D.N.I. 09000040 , Administrador de la Sede Judicial Bayovar – Distrito de San Juan de Lurigancho , a efectuar encuestas para la elaboración de su tesis de “Competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018” a los servidores administrativos y público usuario de los servicios de justicia que acuden diariamente a las Sedes Judiciales, a fin de afianzar sus estudios de post grado.

Ate, 22 de Enero de 2019



PODER JUDICIAL

OCNER CORDOVA LOPEZ

JUEZ TITULAR

2º Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA ESTE



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Felipe Guizado Oscoco, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“Competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018”**, del (de la) estudiante **Manuel Antonio Ordoñez Paucar**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin. El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 de mayo del 2019



Dr. Felipe Guizado Oscoco

DNI: 31169557

Feedback Studio

Monitoreo

www.feedbackstudio.com

Verificar la configuración de la cámara y el micrófono

feedback studio

Competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018

5 de 30

ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Competencias profesionales del personal de mesa de partes

de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Manuel Antonio Ordoñez Paucar

ASESOR:

Dr. Felipe Guizado Oscco

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Resumen de coincidencias

20 %

Se están viendo fuentes similares

Ver fuentes en inglés (Otra)

Coincidencias		
1	competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018	2 %
2	competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018	2 %
3	competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018	2 %
4	competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018	2 %
5	competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018	2 %
6	competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018	1 %
7	competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018	1 %
8	competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018	1 %
9	competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018	1 %
10	competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018	1 %
11	competencias profesionales del personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2018	1 %

Página 1 de 30

Número de palabras: 3829

Text only Report

High Resolution

Activado

1012



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Ordoñez Paucar Manuel Antonio

D.N.I. : 0.90.00040

Domicilio : Av. Pedro T. J. 171 - JMT

Teléfono : Fijo : 450.6043 Móvil : 992026766

E-mail : ordoez.2008.a@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

☐ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

Grado : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

☐ Doctorado

Mención : APROBADO POR MAYORÍA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ORDÓÑEZ PAUCAR MANUEL ANTONIO

Título de la tesis:

Competencias profesionales del personal de mesa
de partes de la Corte Superior de Justicia
de Lima 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 7 Mayo 2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MANUEL ANTONIO ORDOÑEZ PAUCAR

INFORME TITULADO:

Competencias profesionales del Personal de mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima Este 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 26 ENERO 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN